



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA
GABINETE DA PRESIDÊNCIA**

ATO DA PRESIDÊNCIA Nº 37 de 2019.

Regulamenta a gestão das demandas administrativas relacionadas a aquisições e/ou fornecimento de bens permanentes, contratação e/ou realização de obras e/ou serviços de engenharia, serviços de arquitetura e serviços de manutenção e/ou outros em geral com a utilização da Central de Chamados Administrativos (CCA)

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA PARAÍBA, no uso de suas atribuições constitucionais, legais e regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade de promover maior eficiência ao processo de gestão das demandas administrativas relacionadas a aquisições e/ou fornecimento de bens permanentes, contratação e/ou realização de obras e/ou serviços de engenharia, e serviços de arquitetura, serviços de manutenção e/ou outros em geral, especialmente através da adoção de meios tecnológicos;

CONSIDERANDO a possibilidade de utilização do Sistema de Gestão de Contratos (SGC) para melhor instrução dos processos de demandas internas;

CONSIDERANDO que o TJPB deve adotar processos de gestão de riscos, primando pela observância da conformidade legal, orçamentária, financeira e contábil;

RESOLVE:

Art. 1º Adotar a Central de Chamados Administrativos (CCA) como o meio para gestão das demandas administrativas relacionadas a aquisições e/ou fornecimento de bens permanentes, contratação e/ou realização de obras e/ou serviços de engenharia, serviços de arquitetura, serviços de manutenção e/ou outros em geral, exceto os materiais de expediente e consumo.

§ 1º A CCA estará disponível para acesso através da internet, mediante identificação do usuário por login/senha, para fins de registro e acompanhamento dos

chamados;

§ 2º A responsabilidade para iniciar o chamado na CCA é da unidade interessada na demanda por delegação de seu gestor.

§ 3º Os pedidos referentes a material de expediente e consumo deverão ser processados com a utilização do Sistema ASI.

§ 4º Fica vedada, a partir da vigência deste Ato, a utilização de outros meios, físicos ou eletrônicos, para o registro e processamento das aquisições e/ou fornecimento de bens e materiais, contratação e/ou realização, obras e serviços de engenharia, serviços de manutenção e/ou outros em geral no âmbito do TJPB.

Art. 2º Para os fins deste ato serão adotados os seguintes conceitos:

a) **aquisições** - demandas por bens ou materiais que, para seu atendimento, impliquem em abertura de processo de compra;

b) **fornecimento** - demandas por bens ou materiais que seu atendimento possa ser suprido por contratos ou atas de registro de preços já contratualizados pelo TJPB;

c) **contratação** - demandas por obras e/ou serviços de engenharia, serviços de arquitetura, serviços de manutenção e/ou outros em geral que, para seu atendimento, impliquem em abertura de processo de contratação, podendo ser realizado diretamente pela unidade demandante ou de forma centralizada pelo TJPB, nos termos definidos pela gerência responsável;

d) **realização** - demandas por obras e serviços de engenharia, serviços de manutenção e/ou outros em geral cujo atendimento possa ser suprido por contratos ou atas de registro de preços já contratualizados pelo TJPB;

e) **obras e/ou serviços de engenharia** - atividades que incluem vistorias para avaliação de equipamentos, instalações prediais, danos e/ou desgastes estruturais nas edificações, construções, e reformas/reparos/adequações/adaptações que envolvam demolição de paredes e/ou cobertas, ou ainda aquelas que para ser executadas envolvam riscos de colapsos das estruturas prediais;

f) **serviços de arquitetura** - realização de: projeto arquitetônico, projeto de reforma, readequação de layout, levantamento físico, vistorias para avaliação das condições térmicas, lumínicas, ergonômicas, de acessibilidade e funcionalidade dos ambientes administrativos, vistorias relacionadas a pedidos e laudos de vistoria de imóveis e que impliquem em especificações técnicas de mobiliários a serem adquiridos pelo TJPB.

g) **serviços de manutenção e/ou outros em geral** - serviços de: manutenção preventiva, corretiva e de baixa complexidade, e/ou aqueles que não envolvam riscos de colapso das estruturas prediais e/ou que não estejam compreendidos em obras e/ou serviços de engenharia e serviços de arquitetura;

h) **categorias de chamados** - tipologias adotadas para classificar as solicitações na CCA segundo suas características, representada pelas categorias:

1. bens e/ou materiais;
2. obras e/ou serviços de engenharia;
3. serviços de arquitetura;
4. serviços de manutenção e/ou outros em geral.

Art. 3º A operação da CCA será gerenciada pela Diretoria Administrativa (DIADM), que determinará, por ato interno, os registros, o processo e os responsáveis pela distribuição, respostas e os prazos a serem observados no processamento por suas gerências.

Parágrafo Único. Para operacionalizar a gestão das demandas a DIADM

receberá as solicitações das unidades através das requisições geradas pela CCA, denominadas chamados, por meio da unidade de Atendimento Geral e as distribuirá internamente para suas diversas unidades operacionais.

Art. 4º Para o processamento dos chamados, no ato de sua abertura a unidade demandante deverá observar os requisitos informacionais para permitir uma completa avaliação do pleito, conforme dispostos nos parágrafos a seguir.

§ 1º Os chamados deverão tratar, preferencialmente, de um único pedido, devendo ser evitada a cumulação de tipologias distintas.

§ 2º Para realização do chamado a unidade demandante deverá indicar no item ASSUNTO o enquadramento de sua solicitação em um dos conceitos descritos no art. 2º: aquisições; fornecimento; contratação; realização; obras e serviços de engenharia; serviços de arquitetura; serviços de manutenção e/ou outros em geral.

§ 3º Para possibilitar maior eficiência no processo de distribuição o item ASSUNTO deverá ser complementado com uma indicação que possa resumir a demanda realizada, por exemplo: Assunto: Bens e/ou Materiais - Aquisição de Frigobar.

§ 4º No corpo do chamado deverão constar as informações necessárias à clara identificação da solicitação, observando o disposto no § 5º e demais informações que a unidade demandante entenda necessárias ao esclarecimento do pedido.

§ 5º Os chamados somente serão processadas pela DIADM quando observados os requisitos constantes deste artigo, instruídas em seu corpo ou em arquivo anexo, no mínimo, com as seguintes informações por categorias:

I. bens e/ou materiais;

1. identificação e especificação do item solicitado por meio de enumeração de suas características físicas: ex.: aparelho telefônico, cor preto, com tecla para ramal etc;
2. justificativa para aplicação/uso do item solicitado na unidade;
3. quantidade de cada item e a unidade padrão do fornecimento: ex.: telefone, 01 unidade etc;

II. obras e/ou ou serviços de engenharia;

a. quando se tratar de adaptações e/ou ampliações:

1. descrição da necessidade da modificação estrutural;
2. justificativa para a solicitação;

b. quando se tratar de reparos e/ou reformas:

1. descrição da anomalia construtiva através de breve relato apontando para o tempo desde seu surgimento ou identificação na edificação;
2. informação sobre quaisquer circunstâncias que possam ter originado as anomalias relatadas;
3. imagens detalhando as anomalias relatadas para as quais se solicita providências;

III. serviços de arquitetura;

a. quando se tratar da elaboração de projetos de arquitetura:

1. existência e localização de terreno regularizado;
2. descrição das necessidades para subsidiar a elaboração do projeto;

b. quando se tratar de projetos de reforma e readequação de layout:

1. descrição da necessidade da modificação solicitada;
2. enviar, quando possível, imagens que facilite a identificação dos problemas mencionados;

c. quando se tratar de pedidos de vistoria de imóveis

1. descrição detalhada da motivação do pedido de vistoria;
2. quando se tratar de pedidos de vistorias em geral, informar a descrição detalhada dos problemas identificados, acompanhados de fotografias, quando possível;
3. quando se tratar de pedidos de vistoria para doação, convênio, permuta ou congênere do imóvel a ser vistoriado, informar o número do processo administrativo que autorizou e problemas identificados, acompanhados de fotografias, quando possível;

IV. serviços de manutenção e/ou outros em geral.

1. descrição detalhada do problema, identificando, quando for o caso, a quantidade, modelo, tipo, layout, bem como o local da execução dos serviços.

§ 6º Nos casos de não observância dos requisitos informacionais dispostos neste artigo, ou sendo necessário complementar os elementos para instrução processual após a catalogação, a DIADM poderá devolver a chamado para a unidade demandante realizar complementação informacional necessária para iniciar a fase de análise e resposta.

§ 7º Os chamados enquadrados no Ato da Presidência nº 36/2019 serão encerrados pela DIADM, indicando na resposta de encerramento a referência ao referido ato.

§ 8º Os chamados que se enquadrarem como obras e/ou serviços de engenharia, serviços de arquitetura e aquisição de bens permanentes deverão ser abertos pela autoridade administrativa responsável pela unidade solicitante.

Art. 5º Os chamados que após sua análise de atendimento forem resultar em processos de aquisições ou contratações nos termos do art. 2º, serão convertidos em processo administrativo eletrônico diretamente pela DIADM, com a utilização dos registros constantes da CCA para o prosseguimento dos trâmites de contratualização nas unidades especializadas, nos termos dos atos internos.

Parágrafo Único. Quando a gerência responsável pelo chamado definir, nos casos de obras ou serviços de engenharia, que o atendimento poderá ocorrer diretamente pela unidade demandante, indicará, na resposta, os procedimentos necessários para o seu processamento por dispensa de licitação, quando aplicável, nos termos do art. 24, I, da Lei nº 8.666/93, e para sua execução por meio do Sistema de Gestão de Contratos (SGC).

Art. 6º Os chamados serão processados pela DIADM conforme ato interno, nos termos do art. 3º, observados, no mínimo, os seguintes requisitos de ordenamento:

- a) os chamados serão enquadrados dentro das possibilidades de atendimento do Ato da Presidência nº 36/2019, enquanto vigente;
- b) os chamados serão categorizados por ordem de priorização de atendimento (muito baixo, baixo, normal, alta e muito alta) no momento do recebimento pelo analista na gerência designada;
- c) o processamento dos chamados deverá, sempre que possível, seguir, dentro da categoria de priorização de atendimento, a ordem cronológica de recebimento em cada gerência;

- d) nos casos de retorno do chamado para complementação de instrução, seu enquadramento cronológico será realizado no momento do novo recebimento;
- e) os chamados que para seu atendimento resultarem em aquisições e/ou contratações, serão encaminhados, após instruídos pela gerência, para a GECON para início do processo de licitação e/ou contratação;
- f) os chamados que para seu atendimento resultarem fornecimento ou realização de Obras e Serviços de Engenharia; Serviços de Arquitetura; Serviços de Manutenção e/ou Outros em Geral seguirão seus trâmites limitados à disponibilidade de servidores e/ou prazos contratuais estabelecidos e a ordem cronológica dos chamados registrados em cada gerência.

Art. 7º Os chamados, enquadrados em qualquer ordem de priorização, para os quais a gerência responsável informar, circunstanciadamente a impossibilidade de atendimento, serão categorizados como tal no CCA e encaminhadas pela DIADM a Presidência do TJPB para despacho conclusivo.

§ 1º A gerência responsável pelo enquadramento do chamado na categoria de impossibilidade de atendimento deverá indicar em relato circunstanciado no CCA a motivação do impedimento.

§ 2º Caso a motivação para o impedimento de atendimento do chamado seja de ordem orçamentário/financeira deverá ser instruída para a decisão da Presidência do TJPB com a indicação da informação da Diretoria de Economia de Finanças (DIFIN).

§ 3º Nos casos de impossibilidade de atendimento do chamado por restrições orçamentárias efetivas ou potenciais, nos termos da informação da DIFIN a Presidência do TJPB poderá determinar a Diretoria de Economia de Finanças os remanejamentos orçamentários necessários ao suprimento do pleito ou seu arquivamento definitivo com comunicado ao demandante.

§ 4º Caso a motivação para o impedimento de atendimento do chamado seja decorrente de restrições técnicas para análises, avaliações ou levantamento de quantitativos, nos casos de serviços técnicos especializados relacionados a Obras e Serviços de Engenharia; Serviços de Arquitetura; Serviços de Manutenção e/ou Outros em Geral, deverá ser instruída para a decisão da Presidência do TJPB com o relato da unidade técnica indicando possível solução para operacionalização da solução para atendimento.

§ 5º Nos casos de impossibilidade de atendimento do chamado por restrições técnicas para análises, avaliações ou levantamentos de quantitativos, nos casos de serviços técnicos especializados a Presidência do TJPB poderá determinar a operacionalização da solução proposta, através da área técnica, ou seu arquivamento definitivo, com comunicado ao demandante.

§ 6º Os chamados encaminhadas para decisão da Presidência do TJPB para os quais a decisão seja a continuidade do atendimento, quer por remanejamento orçamentário quer por implementação de solução técnica, retornará para sua posição de priorização e cronológica no momento do recebimento da informação da reserva orçamentária pela Diretoria de Economia e Finanças ou no momento da viabilização da solução técnica proposta, respectivamente.

Art. 8º Para a uniformização e otimização da gestão, as demandas encaminhadas à DIADM através de Malote Digital, ADM Eletrônico e/ou Processos Físicos, até

a data de publicação deste Ato, que não forem classificadas pela DIADM como em fase de atendimento e/ou enquadrados nos processos da área de manutenção, engenharia e/ou arquitetura como de alto risco, serão arquivadas de ofício.

§ 1º Os chamados não arquivados de ofício por este Ato serão classificadas em cada gerência, antes da abertura do CCA para utilização das unidades, para que possam permanecer em ordem cronológica de atendimento.

§ 2º Caso, com o arquivamento de ofício da demanda a unidade entenda que ainda permanece o interesse na continuidade do pleito, deverá abrir a chamado na CCA observando os termos e requisitos deste Ato.

§ 3º Para evitar a duplicidade de pedidos, a DIADM deverá informar, através de notificação no CCA, aos responsáveis pelas unidades solicitantes, quais de suas demandas foram incluídas na CCA para atendimento.

Art. 9º Este Ato entra em vigor em 22 de abril de 2019.

Gabinete da Presidência do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, em 16 de abril de 2019.

Desembargador **Márcio Murilo da Cunha Ramos**
PRESIDENTE